

令和3年5月21日  
日本年金機構相談・サービス推進部

## 年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

### 令和3年3月受付分

お客様から寄せられた年金事務所の窓口対応等に関する「お客様の声」を受け、日本年金機構で実施した主な個別対応の内容を公表します。

お客様の声		個別対応の内容
1	電話対応	<p>年金事務所から書類が届き、記載されていた照会先に電話しました。書類に記載されていた担当者名や確認番号をお伝えしたところ、事情はわからないのですが別の職員が対応されて、基礎年金番号はわからないのかなど高圧的な質問を受けました。このような対応をされてがっかりです。</p> <p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな電話対応を行うように指導しました。</p>
2	電話対応	<p>源泉徴収票の再発行を依頼するため年金事務所に電話しました。対応された職員が上から目線で、早口で尋問のように話をされました。まだこのような職員がいるのかとびっくりしました。</p> <p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな電話対応を行うように指導しました。</p>
3	窓口対応	<p>年金請求手続きのため年金事務所を訪問しました。受付に誰もおらずタッチパネルの操作に戸惑っていると、奥から職員が出てきて、ビニールシート越しに冷たい態度で操作方法を案内されました。コロナ禍ではありますが、冷たい対応で残念です。</p> <p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな窓口対応を行うように指導しました。</p>

(照会先)  
相談・サービス推進部  
お客様対応グループ長 古賀 裕規  
お客様対応グループ 須田 秀弥  
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2626)